

Trabalhadores do conhecimento da próxima geração

Acelerando a interrupção na mobilidade empresarial

William Gerhardt
Neeraj Kumar
Alex Lombardo



Além disso, a mobilidade empresarial representa uma oportunidade para os provedores de serviços (SPs) gerarem nova receita e estreitarem o relacionamento com seus clientes empresariais.

Resumo executivo

A revolução na mobilidade está transformando as formas como vivemos, aprendemos, nos divertimos e, em especial, trabalhamos. De fato, cada esfera da nossa vida profissional está para mudar: com quem trabalhamos e quando, onde, como e porque trabalhamos – tudo será afetado.

Essa transição tecnológica que irá mudar o jogo é impulsionada pela inovação e por megatendências globais importantes – incluindo mudanças geracionais, urbanização, produtividade multifatorial e uma classe média em ascensão no mundo em desenvolvimento. E ela continua a evoluir rapidamente. Em poucas palavras, a revolução móvel ainda está ganhando impulso e o futuro próximo promete avanços muito interessantes que irão impulsionar a criação de novos modelos de negócios através da cadeia de valor.

O objetivo final da mobilidade empresarial é levar a uma melhor produtividade, aumento da experiência dos clientes e a um equilíbrio harmonioso entre a vida pessoal e profissional. A mobilidade empresarial oferece liberdade para os trabalhadores do conhecimento ao acelerar demandas em seu próprio tempo e talento; com isso, eles podem assumir o controle de seu sucesso no trabalho enquanto protegem suas vidas pessoais. De fato, os próprios trabalhadores tomaram muito da iniciativa em direção à mobilidade empresarial. Agora, está nas mãos das empresas apoiarem e moldarem sua futura adoção dessa tecnologia importante, de forma a capturar todos os seus benefícios. Além disso, a mobilidade empresarial representa uma oportunidade para os provedores de serviços (SPs) gerarem nova receita e aprofundarem o relacionamento com seus clientes empresariais.

Para obter uma melhor perspectiva sobre as últimas tendências sobre mobilidade empresarial, a Cisco® Consulting Services (CCS) realizou uma extensa pesquisa em março de 2013. Contemplando 4.800 entrevistados de oito países, ela é um dos maiores e mais abrangentes estudos das necessidades, interesses e comportamentos de usuários finais de mobilidade empresarial.

Vários temas importantes emergem dessa pesquisa, todos os quais serão explicados detalhadamente nesse artigo. Essas percepções sobre trabalhadores móveis têm implicações significativas para empresas e provedores de serviço:

De várias formas, a produtividade é a pedra fundamental da revolução da mobilidade empresarial.

- 1. A transformação da mobilidade empresarial está a caminho.** E ganhará um maior impulso à medida que o DRA dos funcionários móveis (seus dispositivos, redes e aplicações) continuarem a evoluir rapidamente. O departamento de TI empresarial precisará fornecer novos serviços para desencadear todos os benefícios da mobilidade empresarial, enquanto continua a avançar aos estágios avançados de adoção.
- 2. A mobilidade empresarial tem ainda muito espaço para crescer".** Embora uma proporção significativa dos funcionários não utilize mobilidade empresarial, muitos percebem suas vantagens nítidas. Por exemplo, entre aqueles que não são usuários atuais, aproximadamente 30% sentem que um dispositivo para mobilidade empresarial os ajudaria a manter contato com gerentes e colegas de trabalho. Mais de 20% acreditam que isso os ajudaria a acessar informações especializadas e em horários específicos. O desafio do departamento de TI empresarial é educar os funcionários ainda não conectados, para que ambos empregadores e funcionários possam continuar a obter benefícios a partir da mobilidade empresarial.
- 3. Existe uma demanda reprimida para as propostas de mobilidade empresarial da próxima geração.** 43% dos usuários empresariais estão interessados pelos serviços de "desktop em nuvem". Voz por Wi-fi, reconhecimento biométrico e soluções de dual-persona também são de interesse geral. Embora esses serviços ainda não estejam comercialmente disponíveis, o departamento de TI empresarial deve explorar ativamente a futura implantação dos mesmos.
- 4. A produtividade é um importante impulsionador para a adoção.** De várias formas, a produtividade é a pedra fundamental da revolução da mobilidade de trabalho. Ela cria valor e inspira o CIO a investir. Mas é também o que leva os funcionários a tomar a iniciativa em obter seus próprios dispositivos e aplicações. Entre nossos entrevistados, a produtividade (definida como economia de tempo) é o principal motivador do uso de tecnologia móvel no espaço de trabalho. Se for para concretizar os benefícios da produtividade, o departamento de TI empresarial precisará assumir o controle da moldagem e o apoio da mobilidade empresarial, com o objetivo de concretizar a produtividade.
- 5. As preocupações com segurança e privacidade continuam a ser uma questão importante.** Mais de 60% de todos os usuários não estão confortáveis, ou estão indecisos, com a instalação de softwares de segurança pelo departamento de TI em seus dispositivos pessoais. Está claro que o departamento de TI empresarial precisará educar seus funcionários sobre a importância de proteger os bens da empresa, enquanto asseguram sua privacidade.
- 6. O mercado de mobilidade empresarial é fragmentado, o que fornece uma excelente oportunidade para consolidação.** Hoje, os funcionários compram seus dispositivos e aplicações em diversos locais e acessam uma ampla variedade de suporte pós-venda. O mercado de dispositivos para mobilidade empresarial está fragmentado de forma similar. Isso coloca o ônus no departamento de TI empresarial para que ele se torne uma parte mais envolvida e desempenhe um papel mais harmonizador, conforme as tendências do BYOD (traga seu próprio dispositivo) e BYOA (traga sua própria aplicação) continuam a crescer.

Mais especificamente, existem implicações para os provedores de serviço, oferecendo tanto riscos quanto grandes recompensas:

Os provedores de serviço estão bem posicionados para ajudar o CIO através do fornecimento de novas soluções para mobilidade empresarial, acelerando dessa forma o tempo para entrada no mercado do CIO através de ofertas gerenciadas.

- 1. Os provedores de serviço precisam entrar em cena na mobilidade empresarial antes que percam para os produtores over-the-top (OTT) e de dispositivos.** A Apple, por exemplo, está usando de sua posição positiva com os consumidores para pavimentar sua entrada na tecnologia empresarial. Certamente, a tendência em relação ao BYOD iniciou quando executivos sênior trouxeram seus iPhones e iPads para a empresa. Isso forçou o departamento de TI a apoiar formalmente os dispositivos e encorajou outros funcionários a seguir o exemplo, levando a uma maior adoção. Os provedores de serviço devem responder a esse novo desafio.
- 2. Os provedores de serviço devem impulsionar a consumerização de TI na mobilidade empresarial.** Os consumidores estão começando a usar aplicações de mobilidade baseadas em tecnologia de nuvem que estão disponíveis em diferentes dispositivos. Por exemplo, serviços online, como Dropbox, Carbonite, Evernote e Box estão migrando suas ofertas de clientes para empresas. A convergência dos serviços de nuvem da próxima geração com a mobilidade empresarial é um fator decisivo que proporcionará oportunidades únicas aos provedores de serviço para oferecer serviços de mobilidade com tecnologia de nuvem a baixo custo de atendimento; reinventar a entrega de serviços; lidar com as necessidades de TI dos empreendimentos, os pequenos e médios negócios (SMBs) e empresas pequenas e médias (SMEs), de formas jamais vistas.
- 3. Novos modelos de negócios monetizáveis e emergentes.** Nossa pesquisa demonstra um interesse do funcionário em ofertas exclusivas, como o desktop virtual como serviço e a colaboração onipresente. Isso ilustra o desejo por serviços de mobilidade que oferecem uma proposta de valor nítida e transparente. Mesmo um serviço como dual persona, que não está disponível imediatamente, gerou um interesse entre 31% dos usuários. Resumidamente, os provedores de serviço podem explorar uma infinidade de ofertas de mobilidade gerenciadas e avançadas que já fascinam consumidores. À luz da contínua erosão dos preços de dados e voz no segmento de consumidores, esses modelos de negócios fornecem novas oportunidades de crescimento para provedores de serviço.
- 4. A consolidação da cadeia de valor da mobilidade empresarial.** Os provedores de serviço têm uma tremenda oportunidade para consolidar o mercado de mobilidade empresarial e fornecer uma proposta de valor completa mais integrada. Isso tem o potencial para aumentar a receita média por usuário das empresas que são clientes de mobilidade empresarial. Também poderia reduzir a rotatividade e aumentar a satisfação do cliente. Os provedores de serviço oferecem atualmente dispositivos e algum serviço de suporte pós-venda, mas têm uma atuação limitada no que diz respeito às aplicações de software como serviço (SaaS). Se os provedores de serviço reunissem todos os aspectos dos dispositivos, aplicações e serviços gerenciados, eles criariam uma diferenciação competitiva.

Para maximizar o valor empresarial da mobilidade, os problemas remanescentes precisarão ser entendidos e levados em conta tanto pelos CIOs quanto pelos provedores de serviço. Os CIOs não estão suficientemente cientes dessas tendências que estão por vir e, em várias organizações, as soluções para a mobilidade empresarial já estão ficando para trás. Os provedores de serviço estão bem posicionados para ajudar o CIO, fornecendo novas soluções para mobilidade empresarial, acelerando dessa forma o tempo para entrada no mercado do CIO através de ofertas gerenciadas. Porém, eles devem agir para assegurar que essas soluções estejam disponíveis.

Olhando para o futuro, nossos entrevistados veem a tecnologia se tornar cada vez mais importante, uma vez que continuam a batalha diária para alcançar a harmonia entre trabalho e vida pessoal.

Mobilidade empresarial - uma transformação contínua

A revolução na mobilidade empresarial é contínua e está mudando constantemente, e estamos no meio do que vemos como um processo de quatro estágios ("Formação", "Explosão", "Padronização" e "Realização"). Cada fase tem sido impulsionada através de mudanças no DRA, todas as quais estão nos direcionando para a próxima fase.

Um indicativo da importância da mobilidade empresarial na fase de "Explosão" atual, pode ser conferida da seguinte maneira: 40% de nossos entrevistados acreditam que sem seus dispositivos, eles não poderiam operar mais de uma hora sem que seus trabalhos fossem impactados. E aproximadamente 50% dos trabalhadores habilitados para mobilidade, perceberam ganhos em produtividade nos últimos dois anos.

À medida que as responsabilidades de trabalho se tornam cada vez mais exigentes e consomem mais tempo, muitas pessoas recebem uma invasão em suas vidas domésticas e no seu tempo livre. Olhando para o futuro, nossos entrevistados veem a tecnologia se tornar cada vez mais importante, uma vez que continuam a batalha diária para alcançar a harmonia entre trabalho e vida pessoal. Mais de 50% veem os dispositivos móveis como uma forma de melhorar o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

No que diz respeito à liberdade e à mobilidade, mais de 30% de nossos entrevistados trabalham atualmente em casa, regularmente. Outros 30% esperam trabalhar mais em casa no futuro.

Um elemento importante na conciliação do trabalho com a vida pessoal é o tempo. Mais de 30% dos nossos entrevistados acreditam que estão trabalhando mais horas; contudo, mais de 40% sentem que tem mais controle sobre como, quando, e onde trabalham.

Figura 1. Mudanças no DRA e no ambiente de trabalho estão impulsionando a terceira fase da evolução da mobilidade empresarial

	Fase 1 Formação	Fase 2 Invasão	Fase 3 Normatização	Fase 4 Desempenho
Dispositivos	Laptops	Smartphones	Tablets	Intercambiáveis
Redes	2G	3G	Wi-Fi	Pequenas células
Aplicações	Email	Corporativos/TI	BYOA	Dual persona
Local de trabalho	Produtivo	Global	Colaborativo	Flexível

ESTAMOS AQUI

Fonte: Cisco Consulting Services, 2013

Enquanto isso, muitos empregadores estão limitados por suas próprias lacunas de conhecimento; eles falham em reconhecer os ganhos em produtividade que resultarão dos investimentos em aplicações empresariais.

As inovações no DRA, no entanto, estão afetando o ambiente de trabalho de forma desigual. Aproximadamente 40% de nossos entrevistados planejam usar mais, e não menos, dispositivos. Isso pode refletir em um atraso no conhecimento, apesar das tendências passadas, as inovações futuras deverão diminuir o número de dispositivos necessários. E aproximadamente 30% estão pagando por suas próprias aplicações. Enquanto isso, muitos empregadores estão limitados por suas próprias lacunas de conhecimento; eles falham em reconhecer os ganhos em produtividade que resultarão dos investimentos em aplicações empresariais.

Quais aparelhos aproveitarão melhor essas aplicações empresariais para dispositivos móveis? Existe uma clara preferência pelo tablet (66%) em relação ao smartphone (57%), como o dispositivo preferencial para equilibrar o trabalho com a vida pessoal. Também existem mais chances dos empregadores pagarem por tablets ao invés de smartphones. Isso pode criar complicações quando os usuários desejarem importar seus tablets de trabalho para vida pessoal.

Espaço para crescer

De acordo com nossa pesquisa, não faltam funcionários desconectados. Além disso, uma porcentagem considerável deles aspira estar melhor conectado.

Entre nossos entrevistados, 40% utilizam seus dispositivos móveis apenas para uso pessoal. Contudo, nesse mesmo grupo, 38% estão interessados em utilizar seus dispositivos móveis para trabalhar.

Acreditamos que com a contínua evolução no DRA, esse número crescerá, à medida que mais trabalhadores serão informados dos benefícios da mobilidade empresarial. Na realidade, um terço dos que não estão utilizando um serviço móvel para trabalho acredita que estará usando um dentro de dois anos.

Quando os participantes da pesquisa foram solicitados a identificar os principais motivadores para conectar o que antes estava desconectado, as três principais respostas foram: estar em contato com colegas e gerentes (30%); acessar informações especializadas ou com curto horário de tempo (21%); e melhorar as experiências com clientes (20%). Em uma pergunta separada, porém relacionada, aproximadamente metade (42%) dos funcionários que não estão atualmente utilizando serviços móveis para trabalho, sentiu que tais dispositivos economizariam mais do que uma hora extra semanalmente. (um importante impulsionador de produtividade). Para um trabalhador cujo salário é US\$ 50.000 por ano, isso representa um aumento de US\$ 1.250 ou mais, anualmente.

Curiosamente, entre os que não utilizam dispositivos móveis para negócios, as principais dificuldades foram: não receber o dispositivo de seus empregadores (20%); nenhum plano de serviço fornecido pelo empregador (12%); e nenhuma política oficial controlando o uso dos dispositivos. Claramente, o departamento de TI empresarial possui um papel contínuo na remoção desses problemas.

Os trabalhadores estão se tornando mais confortáveis com o valor da colaboração constante. Atualmente, 24% utilizam colaboração móvel, e outros 31% estão interessados em adotá-la.

Demandas reprimidas para a mobilidade da próxima geração

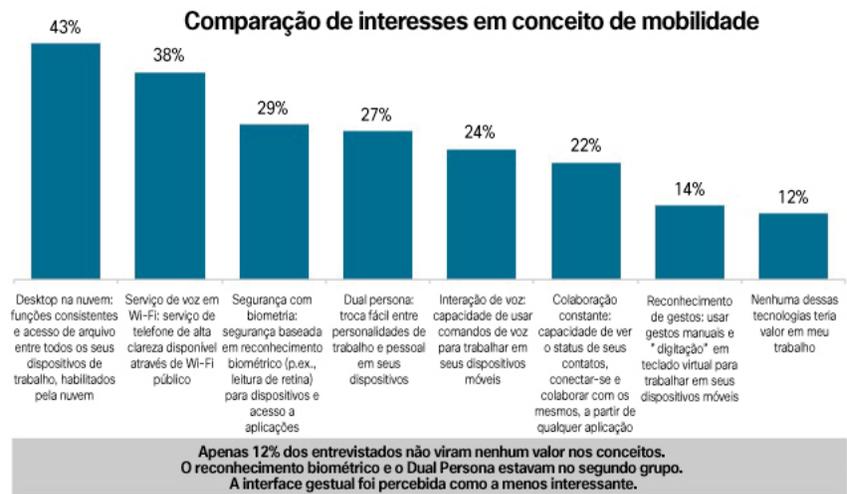
À medida em que seguimos para as próximas fases da mobilidade no trabalho, é crucial determinar quais conceitos da próxima geração impulsionarão os interesses futuros. Aqui estão alguns conceitos que capturaram a imaginação de nossos entrevistados:

- O desktop virtual, ou “**desktop em nuvem**”, já está sendo utilizado por 28% dos entrevistados que responderam a pesquisa. Outros 31% não utilizam, mas estão interessados. 61% citaram a "habilidade para acessar arquivos a partir de qualquer um dos meus dispositivos" como um motivador claro. A "segurança de armazenamento dos meus documentos/informação na nuvem" instigou outros 41% e 40% favoreceram a "sincronização dos dispositivos e arquivos em tempo real".
- Os trabalhadores estão se tornando mais confortáveis com o valor da **colaboração constante**. Atualmente, 24% utilizam colaboração móvel, e outros 31% estão interessados em adotá-la. Algumas melhorias móveis previstas poderiam impulsionar um maior interesse em colaboração constante. Isso inclui toque em dispositivos móveis para compartilhar informações (51% estavam interessados); busca e conexão com especialistas de áreas do interesse (48%); e compartilhar através da rede sem fio, uma apresentação através de um quadro branco virtual (48%). Além disso, existe interesse em melhorias com base no reconhecimento de localização, tais como navegação por GPS e mapas para locais internos (53%); ter um dispositivo que forneça informação relevante com base na localização (49%); e ter um dispositivo que notifique o usuário quando uma pessoa importante entra em um local (48%).
- **VoIP móvel como um serviço**, um serviço baseado em voz através de IP foi outro motivador importante. Esse serviço é especialmente relevante para usuários de tablets ou smartphones que não possuem um plano de voz móvel. 27% dos nossos entrevistados estariam interessados em tal serviço se ele estivesse disponível através do Wi-Fi. Olhando adiante, o prospecto de uma cobertura Wi-Fi praticamente completa em ambientes internos para uma cidade ou comunidade leva a um interesse de até 30%.
- Os dispositivos ainda parecem estar aumentando em número, o que pode criar mais complexidades e agravantes para o usuário empresarial. Melhorias do tipo **Dual-persona** permitem que o usuário separe sua vida pessoal e profissional no mesmo dispositivo. Resumidamente, um smartphone ou tablet pode comportar aplicações empresariais essenciais ou bancos de dados de trabalho, juntamente com contatos e números de telefone pessoais. Possuir um mesmo dispositivo tanto para o trabalho quanto para a vida pessoal, é um conceito persuasivo para muitos entrevistados; apenas 18% estão utilizando essa função hoje, mas 31% que não utilizam, estão "muito" interessados na ideia. Ao acrescentar a proposta de separação das contas entre cobranças pessoais e de trabalho, o interesse subiu para 38%.

A Figura 2 ilustra os níveis gerais de interesse nesses conceitos de próxima geração.

Ao pagar por aplicações e dispositivos que podem ser utilizados para o trabalho, trabalhadores do conhecimento estão assumindo o controle.

Figura 2. Desktop na nuvem e voz por wi-fi foram percebidos como os conceitos testados mais interessantes.



Pergunta: agora, pense em todas as tecnologias que acabamos de discutir. Qual delas teria mais valor em seu trabalho? Escolha até três.

Fonte: Cisco Consulting Services, 2013

Produtividade - um impulsionador importante para a adoção.

De várias formas, a produtividade é a pedra fundamental da revolução da mobilidade de trabalho. É o que cria valor e inspira o CIO a investir. Mas é também o que leva os funcionários a tomar a iniciativa em obter seus próprios dispositivos e aplicações. Assim como qualquer CIO, eles veem a produtividade como uma questão polêmica. Certamente, qualquer coisa que permite a produtividade e a eficiência será bem acolhida como a porta para a liberdade. Isso é especialmente verdadeiro desde a recessão mundial; muitos trabalhadores continuam a ser solicitados para fazer mais, com menos apoio.

Por isso, não é novidade observar que os próprios trabalhadores do conhecimento estejam iniciando muitos dos ganhos em produtividade a partir da mobilidade empresarial. Ao pagar por aplicações e dispositivos que podem ser utilizados para o trabalho, trabalhadores do conhecimento estão assumindo o controle.

Entre nossos entrevistados, a produtividade - definida como economia de tempo - é o que impulsiona a liderança do uso de tecnologia móvel no espaço de trabalho. Alguns achados mais específicos em relação à produtividade:

- A primeira motivação para a utilização de dispositivos móveis para trabalho é estar em contato com colegas de trabalho.
- A primeira frustração de usar Wi-Fis é a percepção de lentidão da conexão e as implicações na produtividade.
- Aproximadamente 50% dos trabalhadores habilitados para mobilidade, perceberam ganhos em produtividade ao longo dos últimos dois anos.
- 40% dos trabalhadores móveis só ficam uma hora sem seus dispositivos, antes que seus trabalhos sejam impactados.

A revolução móvel está ganhando impulso, mas um inibidor ainda preocupa muitos: a segurança.

- Também houve interesse em novas interfaces para economia de tempo, incluindo voz, gesto e reconhecimento biométrico.

De forma significativa, os tablets foram preferidos em relação aos smartphones em várias categorias. Em uma pergunta de pesquisa relacionada à extensão na qual os dispositivos móveis permitem trabalhadores mais eficientes e eficazes, o tablet teve melhor resultado do que o smartphone (consulte a Figura 3).

Figura 3. Dispositivos móveis permitem eficiência, mas os tablets superam os smartphones.



Fonte: Cisco Consulting Services, 2013

As preocupações com segurança e privacidade aumentam

A revolução móvel está ganhando impulso, mas um inibidor ainda preocupa muitos: a segurança. De fato, a mudança no comportamento móvel criou desafios de segurança que precisarão ser enfrentados. 31% dos entrevistados estão gastando mais tempo longe do escritório e aproximadamente 60% preferem a comunicação online ao invés da offline. No lado comercial, aproximadamente 30% dos entrevistados estão utilizando transações digitais para propósitos de trabalho, e outros 30% estão realizando compras através de dispositivos móveis online.

Todos esses comportamentos podem comprometer os dados principais da empresa. Dessa forma, 35% dos entrevistados não usariam uma aplicação de nuvem para o desktop, alegando preocupações com segurança. 14% estão preocupados com a segurança do Wi-Fi em situações de trabalho.

No entanto, as respostas dos funcionários para as atuais soluções de segurança da empresa foram diversas. 30% estão desconfortáveis com a instalação de um software de segurança de TI em seus dispositivos pessoais; uma porcentagem similar está indecisa.

Não obstante, 37% bem softwares de biometria como uma camada extra de segurança eficiente. 11% dos entrevistados ainda usam um dispositivo especializado, em muitos casos por motivos de segurança.

Uma abordagem mais padronizada para a aquisição e gerenciamento de aplicações e dispositivos seria benéfica para empregadores e funcionários.

No que diz respeito às questões de segurança, a pesquisa mostra, novamente, uma clara preferência por tablets. Quando questionados sobre qual dispositivo "me permite ter uma plataforma segura para trabalhar em documentos confidenciais e delicados," 65% preferiu tablets; 47% preferiu smartphones.

No geral, esses números detalham o aumento da necessidade de melhores soluções em segurança móvel, para assegurar que os impulsionadores da tecnologia empresarial móvel superem os inibidores. Os departamentos de TI precisarão ser particularmente proativos no gerenciamento das ameaças adicionais trazidas pelos BYOD e BYOA, especialmente à medida que soluções externas, além do firewall da empresa, se tornarem mais prevalentes. Porém, para aliviar as preocupações de segurança dos funcionários, os empregadores também precisarão oferecer maior educação sobre a importância do download dos softwares de segurança dos departamentos de TI em seus dispositivos pessoais.

Um mercado fragmentado

Quem paga pelas aplicações empresariais? Onde devem ser adquiridos os dispositivos? E quem pode solucionar os problemas que surgirem? Junto com as preocupações de segurança, a fragmentação na aquisição e no gerenciamento de aplicações e dispositivos é um inibidor importante.

Muitos usuários empresariais investem seu próprio dinheiro em aplicações móveis para negócios; aqueles que não os usam tem baixo interesse em adotá-los no futuro. Conseguir que trabalhadores menos conectados usem algumas aplicações relevantes seria um importante primeiro passo, pois muitos veriam então seu valor e vantagens óbvias. Nossa pesquisa verificou que, embora mais de 36% dos entrevistados relatem que suas empresas paguem por suas aplicações empresariais, mais de 30% informaram que eles mesmos pagaram; 10% disseram que dividem os custos com a empresa. Dos que ainda não utilizam aplicações empresariais, 57% disseram que não estariam interessados em usá-las no futuro. 30% estavam um pouco interessados.

Normalmente, funcionários não sabem muito bem onde obter aplicações, citando fontes discrepantes como o suporte técnico da empresa (aproximadamente 35%), lojas de aplicações (34%), fabricantes de dispositivos (20%), e buscas gerais na Internet (32%) como sua fonte principal de aplicações empresariais.

Uma fragmentação parecida envolve o suporte técnico. Aproximadamente 55% dos entrevistados recorrem ao suporte técnico da própria empresa, mas, novamente, fabricantes, buscas gerais na Internet e colegas de trabalho também figuram como importantes fontes de ajuda.

Quanto aos dispositivos, uma alta porcentagem prefere adquirir em lojas físicas de varejo (30% em lojas de eletrônicos, seguido bem perto de lojas de operadores de telefonia celular, fabricantes de dispositivos e grandes lojas de departamento). Lojas online tiveram uma pontuação consideravelmente baixa.

Uma abordagem mais padronizada para a aquisição e o gerenciamento de aplicações e dispositivos seria benéfica para empregadores e funcionários. As empresas que desejam apoiar aos ganhos na produtividade e a eficiência da tecnologia de trabalho móvel podem precisar repensar algumas de suas políticas.

Os CIOs devem ser os catalisadores da mudança, ao assegurar o acesso às soluções empresariais, aliviando as preocupações de segurança, e encorajando os menos conectados a adotarem tecnologia móvel.

Para os CIOs empresariais: o caso dos investimentos em mobilidade empresarial

Como vimos, as empresas precisarão desenvolver estratégias empresariais de mobilidade padronizadas e consistentes, em todos os departamentos e unidades de negócio. Os celulares se tornaram o dispositivo utilizado pelos funcionários quando estão em trânsito. Mas dispositivos móveis, em especial tablets, são cada vez mais preferidos quando os funcionários estão também em suas mesas de trabalho. Essa tendência irá levar os CIOs a adotar uma função mais abrangente.

Os CIOs com pensamentos progressistas adotarão a BYOD, enquanto asseguram as soluções de segurança mais atuais. À medida que as suas estratégias gerais evoluem, os CIOs redirecionarão os gastos de TI dos dispositivos para aplicações e conectividade de dados. Eles investirão no futuro e impulsionarão uma nova fase de produtividade. No processo, eles apoiarão a próxima geração de força de trabalho impulsionada por conhecimento, uma que permita a inovação, eficiência, e um equilíbrio harmonioso entre a vida pessoal e o trabalho.

Um ponto importante é que, embora muitos funcionários empresariais móveis estejam tomando suas próprias iniciativas - frequentemente por uma necessidade de equilibrar o próprio trabalho com vida pessoal - os benefícios resultantes afetarão todos, em todos os níveis. Em última instância, todos os CIOs procuram maior produtividade e eficiência, sem mencionar a felicidade geral, para seus trabalhadores.

Em poucas palavras, a mobilidade empresarial gera funcionários mais satisfeitos e mais contentes. Contudo, embora os próprios trabalhadores possam estar subsidiando sua própria evolução, os CIOs devem ser os catalisadores da mudança, assegurando o acesso às soluções empresariais, aliviando preocupações de segurança e encorajando os menos conectados a adotarem a tecnologia móvel. No final das contas, o departamento de TI corporativo ainda é o primeiro lugar que muitos funcionários recorrem quando surgem problemas com dispositivos móveis ou aplicações empresariais. Mas os CIOs devem garantir que as soluções corretas estejam disponíveis.

Se não forem proativos, eles correrão o risco de ficar para trás na competitividade geral.

Para provedores de serviço: o caso da aceleração de iniciativas para mobilidade empresarial

O que é importante para os CIOs deveria ser importante para os provedores de serviço. Os provedores de serviço devem focar em soluções e acesso para trabalhadores do conhecimento, fornecendo, ao mesmo tempo, uma forma mais fácil de aquisição, utilização e pagamento por esses serviços. Os provedores de serviço que tiverem sucesso na próxima fase da mobilidade empresarial irão infundir em suas propostas uma combinação de qualidade, confiabilidade e profunda experiência. A seguir estão alguns passos iniciais que os provedores de serviço deveriam considerar:

Os provedores de serviços têm uma oportunidade para fornecer novos serviços e monetizar/capturar uma parcela dos gastos empresariais em todas as três dimensões no DRA:

1. Uma boa oferta de pacote de gerenciamento de dispositivo dos provedores de serviço ajudariam os CIOs a consolidar os canais atuais de distribuição fragmentados, enquanto melhorariam a experiência de mobilidade empresarial dos funcionários de uma maneira econômica. Dada a complexidade adicional que as soluções móveis podem criar, é crucial para os provedores de serviço simplificar a experiência do usuário com serviços gerenciados e opções de hospedagem. Na realidade, os provedores de serviço podem oferecer serviços de gerenciamento de dispositivos independentemente do provedor de serviço que fornece o serviço móvel; isso pode se provar valioso para empresas com área de cobertura global que dependem de diferentes provedores de serviço móveis.
2. Além disso, os provedores de serviços têm uma oportunidade para fornecer novos serviços e monetizar/capturar uma parcela dos gastos empresariais em todas as três dimensões no DRA:

Dispositivos

- Com quase 40% dos funcionários com expectativas para utilizar mais dispositivos no futuro, os provedores de serviço deveriam perseguir agressivamente as ofertas de gerenciamento de dispositivos.
- Os provedores de serviço móveis deveriam melhorar tanto os canais de venda física quanto online para aquisição de dispositivos e aplicações, assim como questões gerais de suporte aos funcionários.

Redes

- Desenvolver soluções para separar o uso para trabalho e o uso pessoal do funcionário.
- Oferecer opções de segurança adicionais para reduzir os receios dos CIOs (e dos funcionários) referentes à mobilidade. Como vimos, em várias categorias, a segurança figurou como um inibidor importante para uma alta porcentagem dos entrevistados).

Aplicações

- Oferecer aplicações que melhorem a experiência básica móvel, incluindo integração PBX e serviços de VoIP disponíveis através de Wi-Fi. Propostas de integração de VoIP com os sistemas de telefones corporativos existentes podem levar a um aumento de interesse.
- Oferecer aplicações que melhorarão a produtividade do funcionário, incluindo desktop em nuvem e melhores ferramentas para colaboração. Considerar o desenvolvimento de uma loja de aplicações para ajudar os usuários empresariais a gerenciar a complexidade.

Conclusão - e um chamado para ação

Tanto para os CIOs quanto aos provedores de serviço, é crucial que haja a facilitação da próxima fase da mobilidade empresarial. Claramente existem grandes vantagens em aproveitar os benefícios da colaboração e da mobilidade. O importante é encontrar sinergias entre ambas. Aqueles que fizeram a ponte entre essas áreas de tecnologia com estratégias proativas concretizarão um grande valor empresarial; aqueles que não o fizeram, perderão uma oportunidade importante. Embora as iniciativas individuais de funcionários possam estar impulsionando essa evolução de maneira importante, esses trabalhadores do conhecimento com o pensamento progressista necessitarão de apoio e encorajamento, se eles são aqueles que irão acelerar a jornada.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

 Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)